

クリスタルキーパーの出現が、スタッフの自信、意識改革をもたらした!

スタッフルームには各作業の基準時間表が掲示されている



KeePer LABO快洗隊 嵐山店。クリスタルキーパーの看板が目立つ

○集客力が高いガソリンスタンド併設店。だが…

KeePer LABO快洗隊 嵐山店は平成19年8月、ガソリンスタンド、セルフ給油所と併設で埼玉県にオープン。併設店であるために集客効果は高く、オープンしてから1年間は来店台数、売上推移は伸びていた。

1年後、本来なら新規顧客に加えてリピート顧客もプラスされ、売上が右肩上がりになるはずだが、初年度実績と比較してもあまり伸びがない。店舗・接客・技術など、様々な改善を試みたが、大きく実績は向上しなかった。

○クリスタルキーパーの出現が、スタッフの自信に火を付けた!

昨春秋、新商品として出現したのが1年間ノーメンテナンスのボディガラスコーティング「クリスタルキーパー」だ。クリスタルキーパーをおすすめし、施工したお客様の反応が非常に良かったのだ。それならばとクリスタルキーパーメインのチラシを、洗車やピュアキーパーを施工したお客様にも案内をした。これも反応が良い。

さらに、クリスタルキーパー19,800円という価格入り看板に変更したことで、「コーティング=高い」という認識が払拭され、新規客からの問合せや施工が多くなった。スタッフ全員が「これなら自信を持って施工できる」と確信した瞬間だった。



ガラスコーティングが19,800円というおトク感が目に飛び込む

○方向性とやるべきことを明確に提示

このクリスタルキーパーの登場がKeePer LABO快洗隊 嵐山店の大きなターニングポイントとなったのである。

平成22年、「今年こそは絶対に飛躍しよう」と年明け1月に嵐山店全体会議を開く。会議内容は伸び悩みの原因を非需要期である1・2月に解決すること。そして3・4月のコーティング需要期に向けて意識改革を図ることである。

- ✓ 作業基準時間を徹底させ、仕上がり品質を下げずに時間品質を向上させる。
- ✓ 店長・チーフが接客を中心に、提案型受注をねらう。
- ✓ 今一番人気のクリスタルキーパーを、自信を持っておすすめする。
- ✓ 全新規顧客に対し、お礼DM送付を徹底する。
- ✓ ダイヤモンドキーパー・クリスタルキーパーだけでなく、ピュアキーパーの繰り返し施工DMの徹底。
- ✓ 全DM発送顧客に対し、1週間後には必ずフォローの電話をする。
- ✓ Webでの告知強化のために、KeePerブログ、お客様フォトログを掲載。
- ✓ 給油顧客に対し、チラシを使ってコーティングについて説明。興味を持っていただいたお客様には名刺を渡し、名前と連絡先を聞く。

以上のことを徹底して行うことにより、方向性とやるべきことを明確にした。

そして迎えた需要期4月、高性能コーティング(クリスタルキーパー・ダイヤモンドキーパー等)の伸び率は2年前と比較してなんと746%にもなったのである(下図参照)。

【KeePer LABO快洗隊 嵐山店の伸び率比較】

クリスタルキーパーの施工台数増加とともにダイヤモンドキーパー施工も増加し、高性能コーティングの伸び率は746%、120万強売上が伸びている。*1 新規来店客が減少しているのは、新規客がリピーターになっているためである。

	2008年4月		2010年4月		伸び率
手洗い洗車	313台	734,036円	265台	613,982円	84%
ピュアキーパー(ホワイトキーパー込)	75台	532,556円	68台	518,476円	97%
鏡面加工	0台		2台		
クリスタルキーパー	4台		28台		
アクアキーパー	3台		1台		
アクアキーパーメンテナンス	1台		2台		
ダイヤモンドキーパー	0台		11台		
ダイヤモンドキーパーメンテナンス	0台		4台		
高性能コーティング計	8台	189,712円	48台	1,414,571円	746%
内初回施工	7台		40台		
室内清掃	81台	156,083円	60台	135,335円	87%
アラカルト		73,431円		338,381円	461%
新規来店客*1		105人		55人	52%
総来店台数		396台		381台	96%
平均単価		4,257円		7,412円	174%
総粗利		1,685,818円		2,823,855円	168%

各種キーパーコーティングDM。発送後のフォロー電話も忘れない



ゲストルームも一新。赤と白を基調にし、4種のキーパーコーティングポスターをバランス良く配置した

○情報を活かし、共有し、自信を持って運営する

「これまで、キーパープロショップミーティング、KeePer LABO快洗隊店長会議で伝えられた情報を活かしてきれていなかった」と菅野店長はいう。情報を自分の店舗に落とし込み、スタッフみんなで共有し、自信を持って実行・運営していくことで、結果が出はじめたのだ。コーティングを施工するとお客様から感謝され、施工台数が増えるにつれて、スタッフは自信を持っておすすめし、施工ができるようになった。

だが現状に満足してはいない。お客様の需要はまだまだまだたくさんあるのを感じることができているからである。



(左から) KeePer LABO快洗隊 嵐山店の長谷川チーフ、志賀さん、菅野店長

あなたのお店のキャンペーン情報を Webサイト「www.keepercoating.jp」でご紹介します!!

キャンペーン情報掲載例



CaReS自由ヶ丘店(東京都) 「コーティング・手洗い洗車訴求」



キーパープロショップ嵐北店(大阪府) 「5/31まで手洗い洗車1050円、コーティング10~20%off」



株式会社三谷サービスエンジン(石川県) 「8月末まで特別割引」



藤村石油株式会社(愛媛県) 「クリスタルキーパー訴求」



セルフ花園インター店(埼玉県) 「6/31までクリスタルキーパー特別割引」

当社で制作させていただいた各店のキャンペーン等のチラシをWebサイト「www.keepercoating.jp」にキャンペーン情報として掲載させていただいております。www.keepercoating.jp を見ている方は、コーティングに興味をもっている方が大半なので、「アクセス」から「お問合せまたは来店」につながる確率が非常に高いと考えられます。今後もより使いやすいWebサイトを目指してブラッシュアップをし、皆様の販売促進が有効になるよう、キャンペーン情報を次々とアップしていきます!